

GESTIÓN DE TRÁMITES

Bibiana Guerrero Peñarete
Directora General Territorial
31 de marzo de 2019, Bogotá D.C.

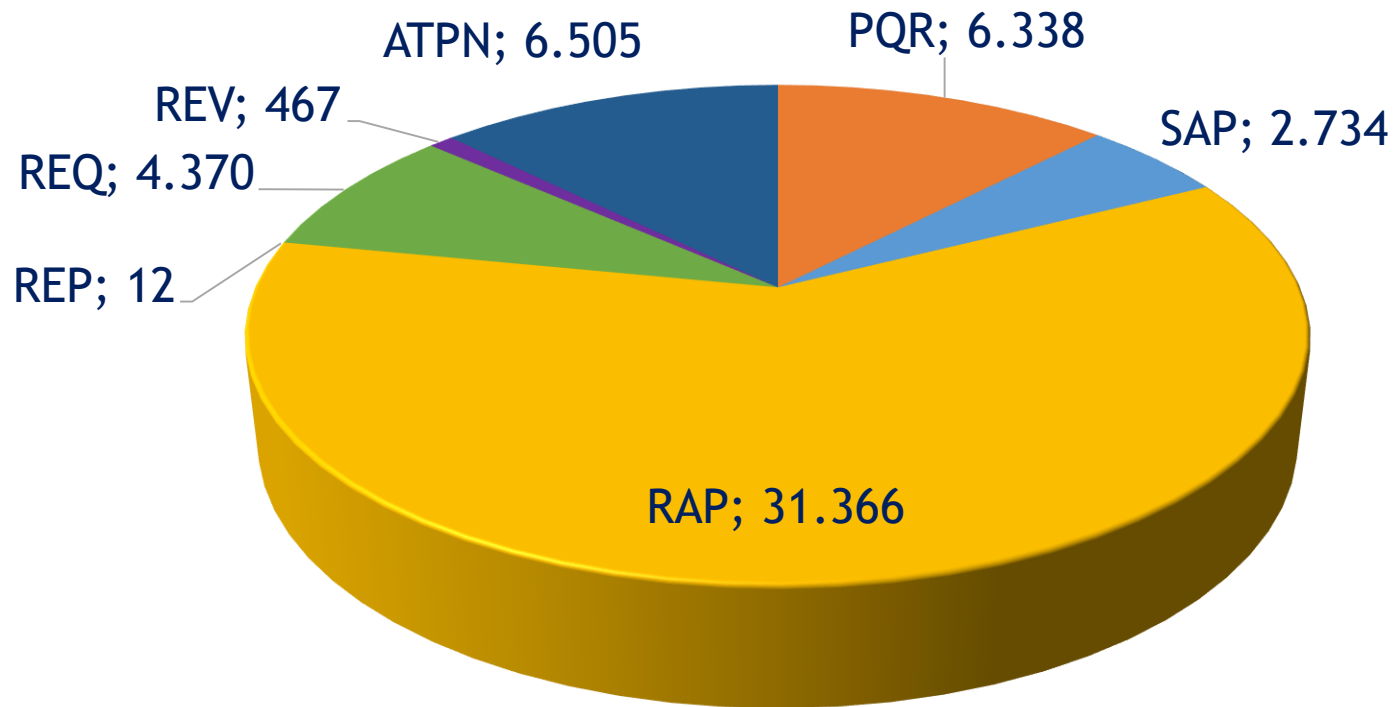


El futuro
es de todos

DNP
Departamento
Nacional de Planeación



Trámites recibidos por tipo



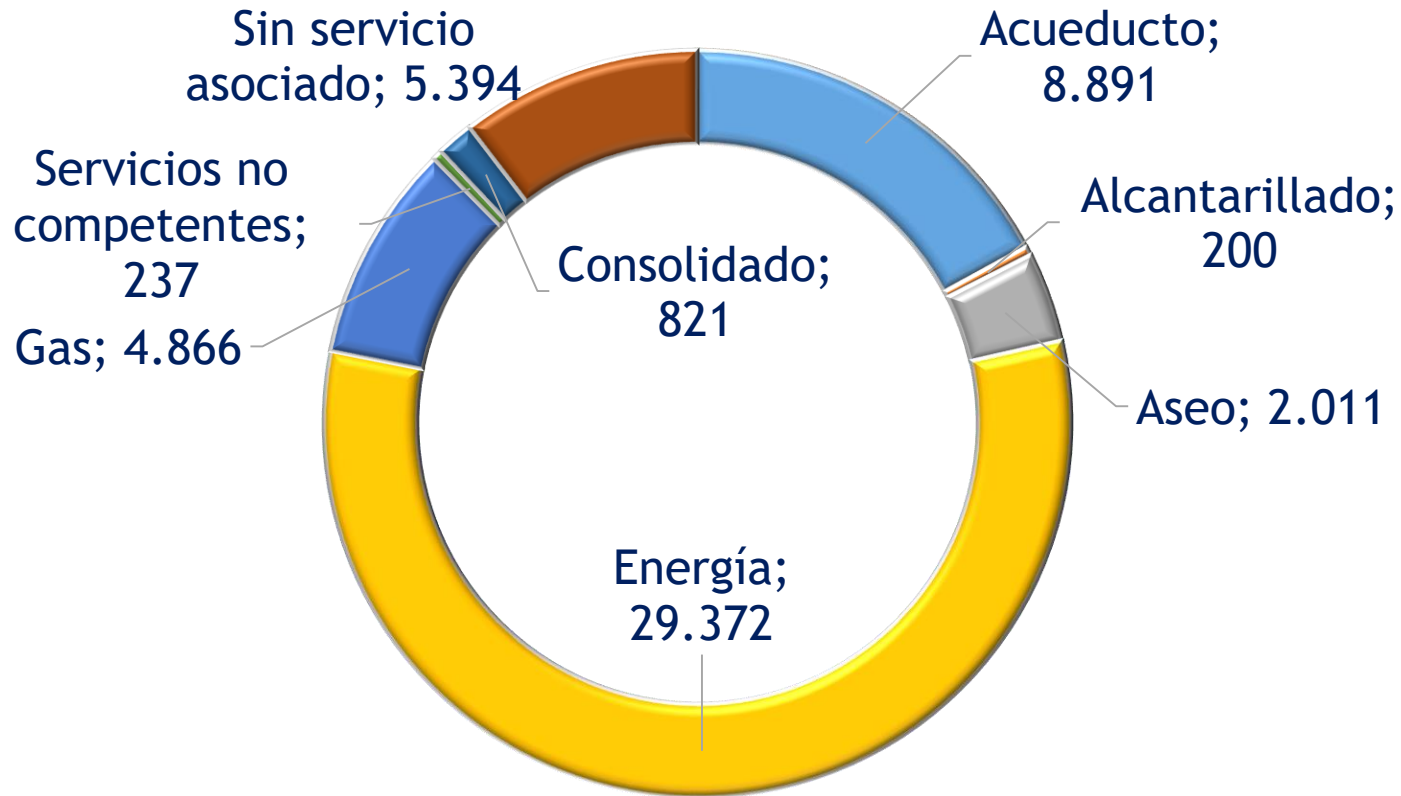
Negación de información

0, cero

Total trámites recibidos entre el 1 de enero y 31 de marzo de 2019: 51.792

SIGLA	TRÁMITE
ATPN	Atención personalizada
PQR	Petición, queja y reclamo
RAP	Recurso de apelación
REP	Recurso de reposición
REQ	Recurso de queja
REV	Revocatoria
SAP	Silencio administrativo positivo

Trámites recibidos por servicio público

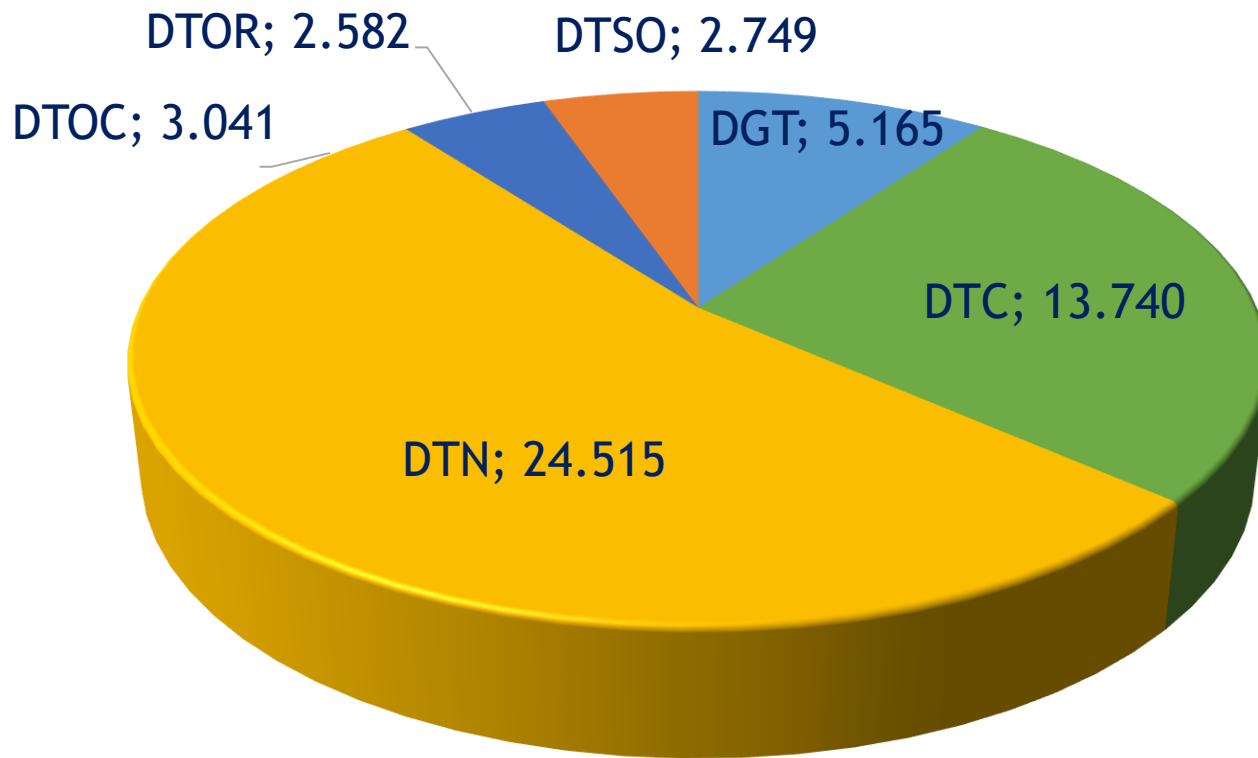


Total trámites recibidos entre el 1 de enero y 31 de marzo de 2019: 51.792

Aclaraciones:

- Consolidado: trámite asociado a más de un servicio público.
- Servicios no competentes: telefonía fija, telefonía móvil, televisión, transporte, ventas, servicios de salud, entre otros
- Sin servicio asociado: consulta sobre el estado de trámite, cómo interponer una queja, solicitudes de información general, entre otros.

Trámites por dependencia



Total trámites recibidos entre el 1 de enero y 31 de marzo de 2019: 51.792

SIGLA	TRÁMITE
DGT	Dirección General Territorial
DTC	Dirección Territorial Centro
DTN	Dirección Territorial Norte
DTOC	Dirección Territorial Occidente
DTOR	Dirección Territorial Oriente
DTSO	Dirección Territorial Suroccidente

Tiempo promedio de respuesta por tipo de trámite (días)

Peticiones, quejas y reclamos (PQR)
12 días hábiles

Recursos de apelación (RAP)
49 días

Recursos de reposición (REP)
57 días

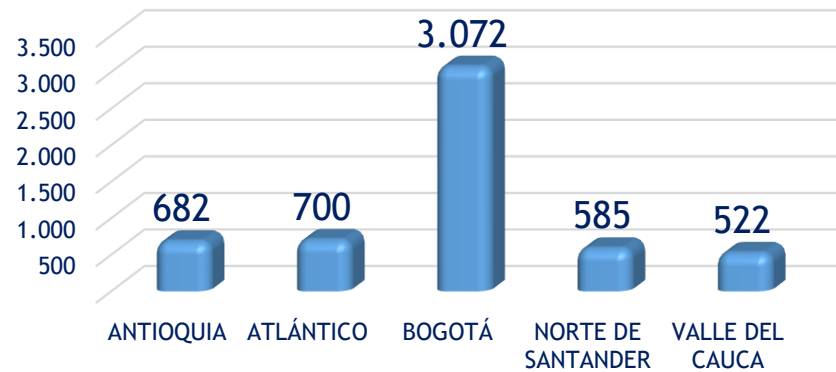
Recursos de queja (REQ)
49 días

Recursos de revocatoria (REV)
37 días

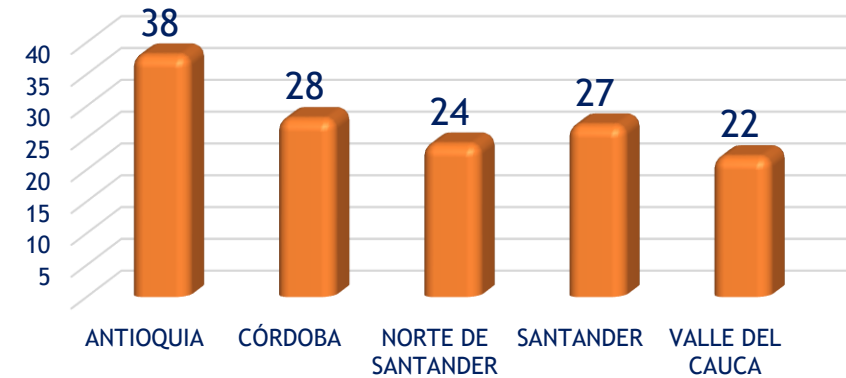
Atención personalizada
1 día

Departamentos con mayor índice de trámites - sector acueducto, alcantarillado y aseo

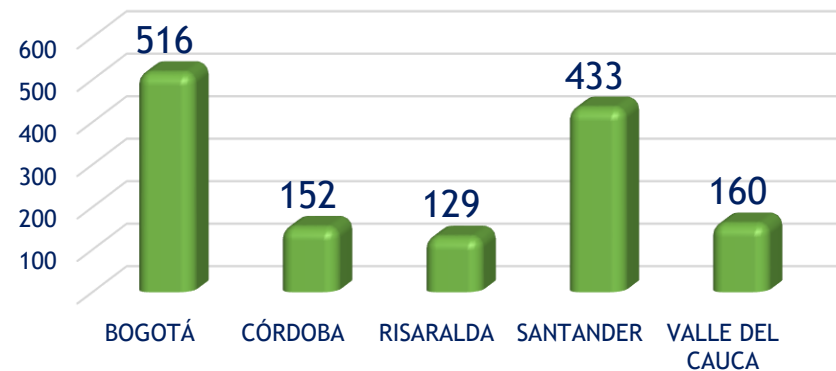
ACUEDUCTO



ALCANTARILLADO



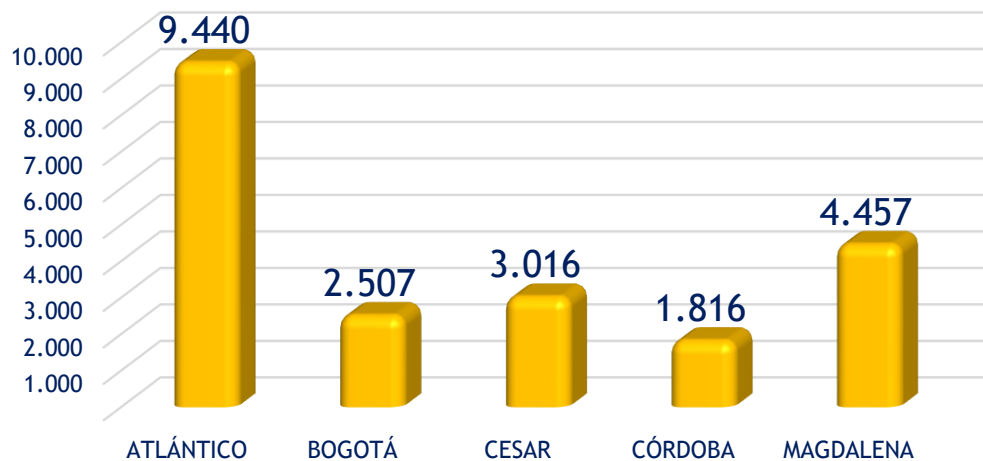
ASEO



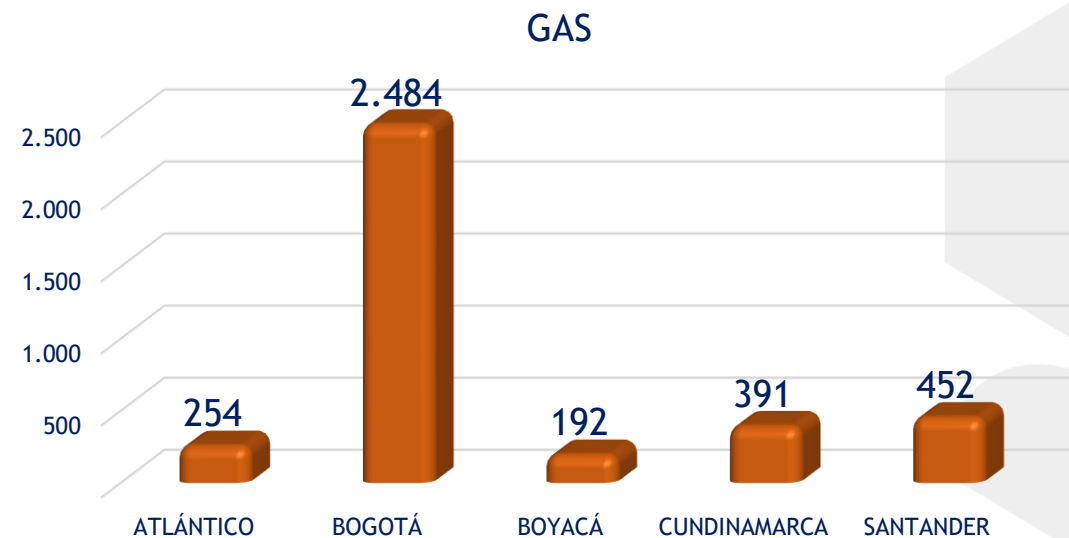
Total trámites recibidos entre el 1 de enero y 31 de marzo de 2019.

Departamentos con mayor índice de trámites - sector energía y gas

ENERGÍA ELÉCTRICA

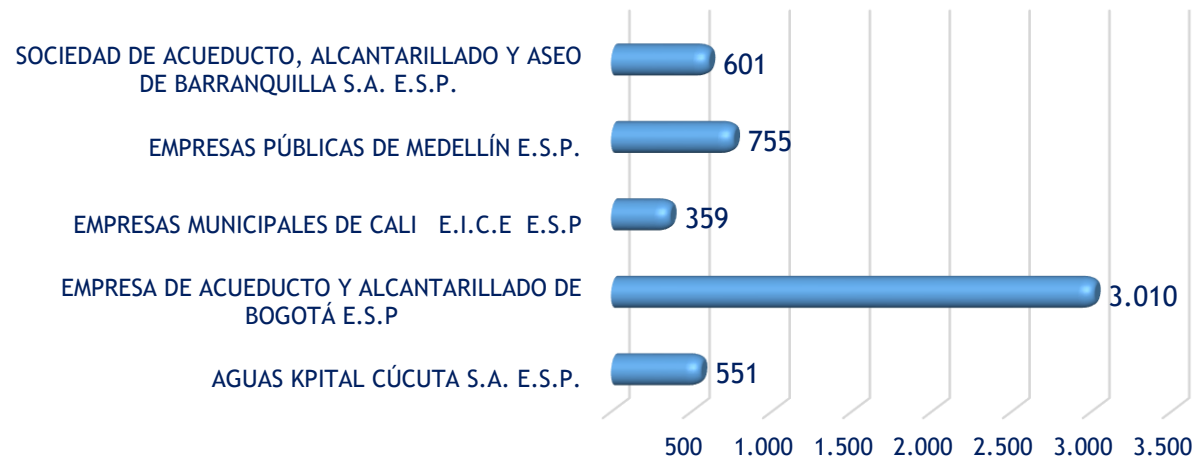


Total trámites recibidos entre el 1 de enero y 31 de marzo de 2019.



Prestadores con mayor número de trámites - sector acueducto, alcantarillado y aseo

ACUEDUCTO

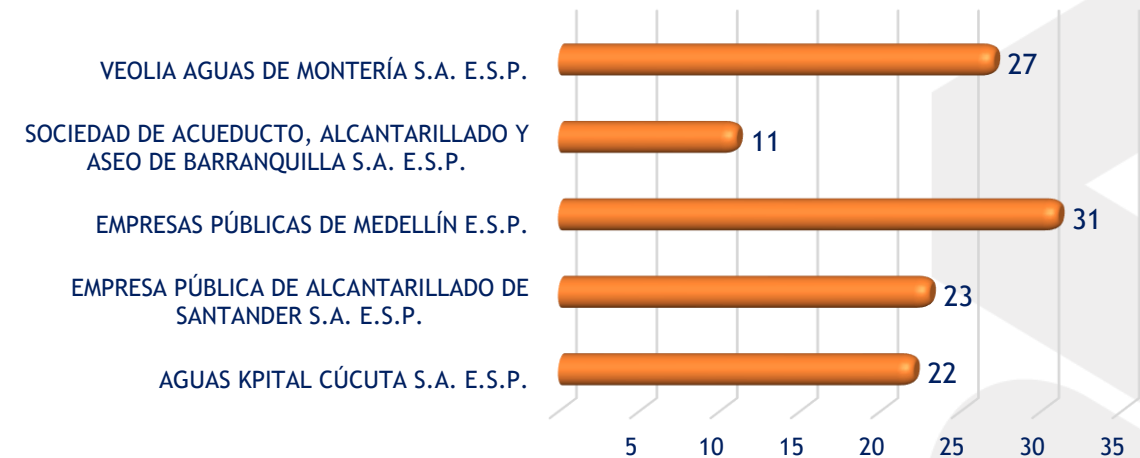


ASEO



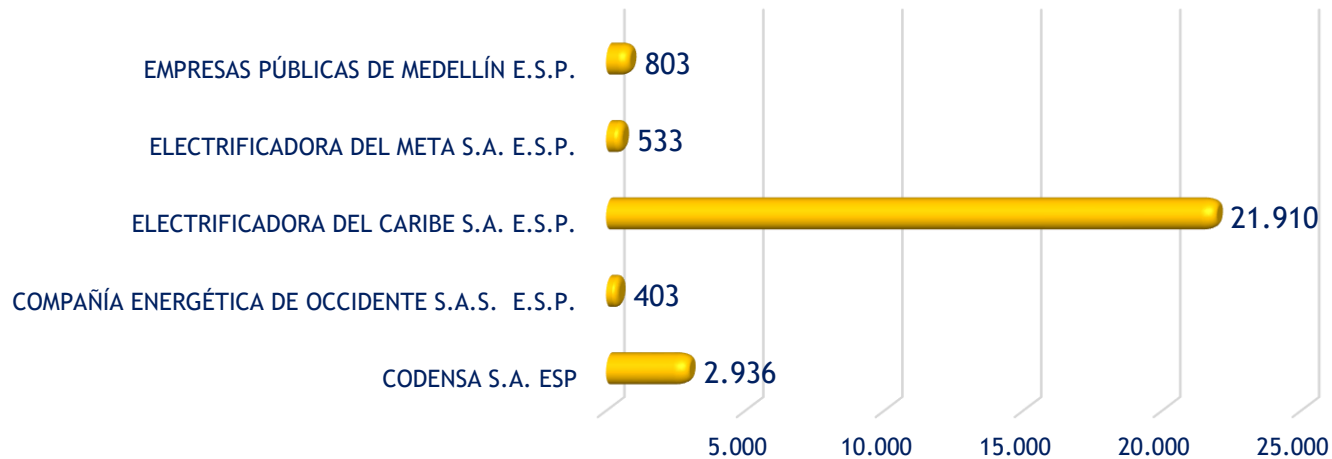
Total trámites recibidos entre el 1 de enero y 31 de marzo de 2019.

ALCANTARILLADO



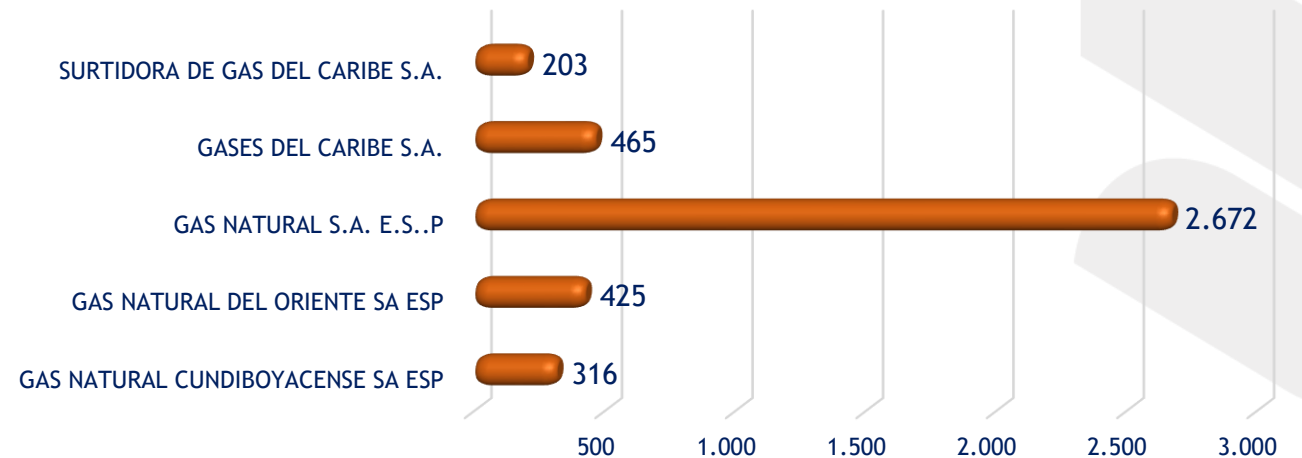
Prestadores con mayor número de trámites - sector energía y gas

ENERGÍA ELÉCTRICA



Total trámites recibidos entre el 1 de enero y 31 de marzo de 2019.

GAS



Gracias

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
Carrera 18 No. 84-35
Pbx: (57-1) 691-3005
sspd@superservicios.gov.co
www.superservicios.gov.co
Bogotá D.C., Colombia

Bibiana Guerrero Peñarete
bguerrero@superservicios.gov.co